HANDICAP INTERNATIONAL

Dossier de participation Appel d'Offres

Portail Donateurs

Portail Donateurs 2027

Table des matières

1. Description du marché 2
Hypothèses et prérequis : 2
Hypothèses Générales : 2
Responsabilités respectives 3
Hypothèses techniques 3
2. Conditions générales & spécifiques de l'AO 3
2.1 Générales 3
2.2 Spécifiques : 3
3. Planning de l'Appel d'Offres 4
4. Eligibilité et Obligations 5
Sous-traitance 6
5. Procédure de participation 6
5.1 Dépôt des candidatures : 6
5.2 Contenu de la réponse attendue : 7
5.2.1 Présentation du prestataire 7
5.2.2 Présentation de la solution proposée 7
5.3 Approche projet et méthodologie : 8
5.4 Réponse détaillée aux exigences du cahier des charges : 8
5.5 Proposition financière : 8
5.6 Liasse documentaire du soumissionnaire : 9
5.7 Liasse administrative : 9
6. Sélection des offres 9
6.1 Critères de sélection : 9
6.2 Processus de sélection : 10
7. Annulation de la procédure d'appel d'offres 11
8. ANNEXES : 12

Identification de l'acheteur

Nom : HANDICAP INTERNATIONAL France, nom d'usage « Handicap International » (marque déposée), association régie par la loi française du 01 juillet 1901 à but non lucratif, fondée le 19 juillet 1982 et domiciliée au 138, avenue des Frères Lumière, 69008 Lyon.

Web site: www.hi.org

Fondée à Lyon en 1982, Handicap International est une organisation de solidarité internationale indépendante et impartiale d'aide et de développement qui intervient dans les situations de pauvreté et d'exclusion, de conflits et de catastrophes naturelles. Œuvrant aux cotés des personnes handicapées et des populations vulnérables, elle agit et témoigne pour répondre à leurs besoins essentiels, améliorer leurs conditions de vie et promouvoir le respect de leur dignité et de leurs droits fondamentaux.

1. Description du marché

L'objectif du présent **appel d'offre** est de contractualiser avec un prestataire capable de fournir les services de portail web pour ses donateurs.

Cf les parties « Contexte du projet » et « enjeux et objectifs du projet » et « périmètre fonctionnel du projet » du Cahier des charges (en annexe A) pour plus de détails.

Hypothèses et prérequis :

Cette section vise à préciser les hypothèses structurantes ayant servi de base à la rédaction du cahier des charges. Les candidats devront indiquer explicitement toute hypothèse complémentaire retenue dans leur réponse.

Hypothèses Générales :

Sauf mention contraire, les propositions des candidats devront s'appuyer sur les hypothèses suivantes :

- Un portail donateurs sur lequel nos donateurs pourront entre autres :
    - Consulter/modifier leurs données personnelles et données bancaires
    - Consulter/modifier leurs contrats de dons à HI
    - Télécharger leurs reçus fiscaux
    - Consulter leur historique de dons
    - Gérer leurs préférences de communication
    - Modifier leurs infos de connexion

Responsabilités respectives

Par défaut :

- HI France reste responsable des données sources et de leur qualité,
- Le prestataire est responsable du traitement des données.

Les candidats devront préciser toute dépendance ou prérequis nécessaires côté client.

Hypothèses techniques

Les candidats préciseront :

- Les prérequis techniques côté SI client,
- Les contraintes éventuelles liées aux interfaces,
- Les besoins d'accès, d'environnements ou de ressources.

2. Conditions générales & spécifiques de l'AO

2.1 Générales

En soumettant une offre, le soumissionnaire accepte sans aucune restriction la totalité des conditions spécifiques et générales de ce dossier de participation comme étant la seule base de procédure de passation de marché, quelles que soient ses propres conditions, auxquelles il renonce par la présente.

Les soumissionnaires doivent examiner attentivement et respecter toutes les instructions, formulaires, clauses et spécifications mentionnés dans ce dossier d'appel d'offres.

La soumission d'une offre ne contenant pas toutes les informations et documents demandés avant la date limite indiquée pourra entraîner le refus de l'offre en question.

2.2 Spécifiques :

Le contrat sera signé pour une durée initiale de 3 (trois) ans, puis renouvelable annuellement par tacite reconduction, à la date anniversaire.

Les prix seront fermes et non révisables pour la durée de 3 ans. Au-delà de cette période, toute augmentation de tarif supérieure à 3% devra être justifiée.

L'ensemble de la prestation devra être opérationnel au plus tard pour juin 2027.

Les conditions de paiement sont de 100% par virement bancaire à 30 jours fin de mois à compter de la réception de la facture & de la validation du dernier livrable par le référent.

3. Planning de l'Appel d'Offres

Ce planning peut être librement modifié par l'organisation en fonction des contraintes rencontrées, les soumissionnaires seront informés en conséquence.

Etape	**Date limite**
Date de diffusion de l'appel d'offres	19/10/2026
Réception par HI des demandes de précisions de la part des soumissionnaires	26/10/26 18h (heure française)
Diffusion des réponses, adressées à tous les soumissionnaires	29/10/26
Réception des offres des soumissionnaires	**24/11/26 18h (heure française)**
Demande de précisions de HI aux soumissionnaires [1]	26/11/26
Réponse aux demandes de précisions	02/12/26
Phase de soutenances	Fin Janvier 2027
Attribution du marché	Mi-Février 2027
Début de contractualisation	Fin Février2027

[1] Dans un souci de transparence et d'égalité de traitement, le comité d'évaluation peut demander aux soumissionnaires, par écrit, d'apporter sous 48 heures des clarifications concernant leur offre, sans qu'ils puissent pour autant la modifier. Aucune de ces demandes de clarifications ne doit viser à corriger d'éventuelles erreurs initiales ou des manquements affectant la performance du contrat ou faussant la compétition.

4. Eligibilité et Obligations

Tout individu ou groupement d'individus :

- Ayant une reconnaissance légale de ses pratiques, et étant à jour de ses cotisations sociales dans son pays d'enregistrement professionnel
- Et n'ayant pas bénéficié d'une rupture de contrat négociée avec HI dans les 2 dernières années, à date de cet appel à manifestation.

Toutes personnes physique ou morale de toutes nationalités sont éligibles pour candidater. Cependant, certains critères seront motifs d'exclusion de candidature.

Handicap International définit quatre secteurs d'exclusion pour les partenariats du secteur privé qui regroupent l'investissement dans les mines antipersonnel et les bombes à sous-munitions, la production ou le commerce d'armes, l'extraction et de la production de pétrole.

Ainsi, les critères de risques éthiques suivants sont examinés : les pratiques discriminatoires ou autrement contraires aux principes d'inclusion de HI ou renforçant les facteurs d'exclusion, la contribution active à un conflit, la contribution à des violations des droits humains et des droits fondamentaux du travail, la responsabilité dans des dégradations notables de l'environnement.

De plus, les candidats ou soumissionnaires ne devront répondre à aucun des cas suivants :

- Être en état ou faire l'objet d'une procédure de faillite, de liquidation, de redressement judiciaire ou de concordat préventif, de cessation d'activité, ou se trouver dans toute situation analogue résultant d'une procédure de même nature prévue dans les législations ou réglementations nationales.
- Faire l'objet d'une condamnation prononcée par un jugement ayant autorité de chose jugée pour tout délit affectant leur moralité professionnelle.
- Avoir commis une faute professionnelle grave constatée par tout moyen que le pouvoir adjudicateur peut justifier.
- Ne pas avoir rempli leurs obligations relatives au paiement des cotisations de sécurité sociale ou leurs obligations relatives au paiement de leurs impôts selon les dispositions légales du pays où ils sont établis ou celles du pays du pouvoir adjudicateur ou encore celles du pays où le marché doit s'exécuter.
- Avoir fait l'objet d'un jugement ayant autorité de chose jugée pour fraude, corruption, participation à une organisation criminelle ou toute autre activité illégale préjudiciable aux intérêts financiers des Communautés.
- Suite à la procédure de passation d'un autre marché ou de la procédure d'octroi d'une subvention financée par le budget communautaire, avoir été déclaré en défaut grave d'exécution en raison du non-respect de leurs obligations contractuelles.

Le marché ne sera pas attribué aux candidats ou aux soumissionnaires qui, pendant la procédure de passation de marchés :

- Se trouvent en situation de conflit d'intérêt

- Se sont rendus coupables de fausses déclarations en fournissant les renseignements exigés par l'organisation humanitaire pour leur participation au marché ou n'ont pas fourni ces renseignements.

En retournant les présentes instructions de participation paraphées et signées, les candidats ou soumissionnaires affirment qu'ils ne sont pas dans une ou plusieurs des situations mentionnées ci-dessus et consentent à faire parvenir à Handicap International, dans les sept (7) jours calendaires suivant la réception de la requête d'Handicap International, tout document additionnel que Handicap International jugera nécessaire pour assurer ses vérifications.

Sous-traitance

Le soumissionnaire, s'il prévoit de faire appel à des entreprises en sous-traitance, s'engage vis-à-vis d'Handicap International à :

- Lui communiquer la liste des prestations ou des services qu'il envisage de sous-traiter
- Obtenir son accord formel sur le choix des sous-traitants pressentis
- Obtenir son agrément sur les conditions de paiement de ces sous-traitants
- Lui communiquer les contrats avec les sous-traitants sur simple demande

5. Procédure de participation

Le dossier de l'AO est constitué des documents suivants :

- Le présent dossier de participation
- Le Cahier des Charges (annexe A) et ses 4 annexes (de 1 à 4)
- Des trames de contrat HI (de 1 à 3)
- 2 liens forms :
  - Questionnaire d'identification des usages de l'IA (Partie 1)
  - Questionnaire d'évaluation des usages de l'IA (Partie 2) (à compléter uniquement si au moins une réponse de la Partie 1 est « Oui »)
- Un formulaire vierge de candidature (annexe B),
- Un accord de confidentialité (annexe C)

5.1 Dépôt des candidatures :

Les personnes intéressées pour proposer une offre doivent faire parvenir par mail :
(L'objet du mail stipulera : « Nom de l'entreprise » / Réponse à l'AO : Portail Donateurs 2027)

- À l'adresse suivante : appel-offre-srd@hi.org
- Avant[2] la date limite mentionnée au point 3 « Réception des offres des soumissionnaires »
- En respectant les consignes suivantes :
  - Langue : tous les documents écrits seront rédigés en français.

[2] Toute offre reçue après la date limite ne sera pas étudiée

- Unité monétaire : tous les prix devront être exprimés en euro, hors taxe. La TVA et le montant TTC devront être précisés.
- Validité de l'offre : les offres des soumissionnaires doivent être valables six (6) mois calendaires à compter de la date limite de réception des offres.
- Modification ou retrait des offres : Les soumissionnaires peuvent modifier ou retirer leur offre par une notification écrite avant la date limite de soumission des offres. Aucune offre ne pourra être modifiée passé cette date. Les retraits seront fermes et définitifs et mettront fin à toute participation à la procédure d'appel d'offres.
- Coûts de préparation des offres : Aucun des frais engagés par le soumissionnaire pour préparer et soumettre son offre n'est remboursable. Tous ces coûts seront uniquement à sa charge.

Les personnes concernées sont invitées à transmettre leur meilleure offre technique et financière en respectant impérativement les obligations et le modèle de présentation tels qu'ils sont définis dans le paragraphe suivant. Toute offre ne respectant pas les exigences sera rejetée

5.2 Contenu de la réponse attendue :

Les candidats devront structurer leur proposition de manière claire et exhaustive afin de permettre une analyse comparative homogène des offres.

La réponse devra, a minima, couvrir les éléments détaillés ci-après.

5.2.1 Présentation du prestataire

Le candidat présentera son organisation et sa capacité à mener la prestation demandée, en précisant notamment :

- Structure juridique et organisation du groupe (le cas échéant),
- Effectifs globaux et équipes dédiées aux prestations,
- Organisation interne (équipes projets, production, support, sécurité, conformité),
- Références clients significatives, en particulier : ONG & Associations.
- Coordonnées du responsable commercial et du responsable projet pressenti.

5.2.2 Présentation de la solution proposée

Les candidats devront décrire la solution proposée tant sur le plan fonctionnel que technique.

La réponse devra notamment couvrir :

Description fonctionnelle

- Fonctionnalités principales,
- Périmètre couvert par la solution standard,
- Éléments nécessitant des paramétrages ou développements spécifiques.

Architecture technique et hébergement

- Architecture générale de la solution,

- Modalités d'hébergement (cloud, SaaS, on-premise),
- Disponibilité, supervision et continuité de service,
- Dispositifs de sécurité intégrés.

Intégration avec le SI existant

- Gestion des flux, APIs (notamment vers notre CRM) et mécanismes d'échanges de données.

5.3 Approche projet et méthodologie :

Les candidats devront présenter leur méthodologie de mise en œuvre, incluant :

- Gouvernance projet et instances de pilotage (Organigramme de l'équipe projet mise à notre disposition)
- Composition de l'équipe dédiée (rôles, compétences, disponibilité),
- Méthodes de gestion de projet utilisées,
- Planning prévisionnel détaillé dont Phase de tests et de recette, démarrage de la production…
- Approche de gestion des risques et plan de mitigation,
- Organisation des phases de recette et de mise en production.

5.4 Réponse détaillée aux exigences du cahier des charges :

Les candidats devront fournir une réponse structurée et point par point aux exigences fonctionnelles et opérationnelles en se référant à l'annexe 1 – Grille fonctionnelle et technique.

5.5 Proposition financière :

La proposition financière devra être détaillée en incluant :

- Les coûts de mise en œuvre (Build), incluant le cadrage, le paramétrage, les développements spécifiques, les interfaces, la reprise de données, la recette, la formation et le déploiement, si possible détaillés par phase ou par lot ;
- Les coûts de maintenance et de support (Run), sur une base annuelle ;
- Les coûts de réversibilité en fin de contrat ;
- Les prestations optionnelles ou complémentaires.

Le candidat indiquera le mode de facturation proposé (forfait, régie) et une grille de TJM par profil permettant de valoriser d'éventuelles prestations complémentaires hors forfait initial.

Il précisera la durée d'engagement ferme de son offre, les modalités de reconduction, ainsi que la clause de révision de prix applicable (formule d'indexation, périodicité, plafond éventuel).

Enfin, le candidat présentera un coût total sur la durée du contrat (Total Cost of Ownership, sur une durée de référence de 3 à 5 ans), intégrant l'ensemble des postes ci-dessus, en précisant la devise, le régime de TVA (HT/TTC) et l'échéancier de facturation proposé. Cette vision consolidée permettra à Handicap International de comparer les offres sur une base homogène, indépendamment du mode d'hébergement retenu par chaque candidat.

5.6 Liasse documentaire du soumissionnaire :

Pour une analyse complète de la candidature, le dossier technique devra comprendre les documents suivants :

- Conditions Générales de Vente (CGV).
- Modèle de contrat de licence ou contrat SaaS.
- Modèle de contrat de maintenance et support.
- Modèle de SLA (engagements de service).
- Modèle d'Accord de Traitement des Données (DPA).
- Politique de sécurité et de confidentialité.
- Clauses de réversibilité.
- Conditions de réversibilité et de fin de contrat.

Ces documents serviront de base aux négociations contractuelles ultérieures.

5.7 Liasse administrative :

- Un extrait K-Bis de moins de 6 mois
- Attestation de vigilance de l'URSSAF
- Les bilans comptables et comptes de résultats certifiés des 2 dernières années.
- La liste des employés étrangers soumis à autorisation de travail
- Une attestation d'assurance responsabilité civile professionnelle.
- 2 formulaires à compléter, une fois les documents contractuels ainsi que nos politiques institutionnelles lus : https://www.hi.org/fr/formulaire-fournisseurs

⇨ Le Formulaires d'acceptation des règles de contractualisation HI
⇨ La Déclaration d'absence de conflits d'intérêts

6. Sélection des offres

6.1 Critères de sélection :

Les offres seront sélectionnées selon les informations contenues dans le formulaire de candidature, dans l'offre technique et financière, et dans les documents administratifs à fournir.

L'évaluation sera réalisée à Lyon, par un comité composé de représentants d'Handicap International, sur la base des critères suivants :

- Adéquation fonctionnelle et technique de la solution aux exigences du cahier des charges,
- Conçu conformément aux exigences du Référentiel Général d'Amélioration de l'Accessibilité (RGAA) ou à un niveau d'accessibilité équivalent, afin de garantir son utilisation par le plus grand nombre.
- Expérience et références sur des projets similaires, notamment dans le secteur associatif,
- Robustesse de l'architecture technique, niveau de sécurité et conformité au RGPD,
- Intégration avec notre écosystème SI
- Compétitivité économique globale de l'offre,

- Qualité de la réponse fournie (clarté, structuration, pédagogie et compréhension des enjeux d'HI France).

Chaque soumissionnaire peut également inclure tous les documents qu'il souhaite ; Des études de cas ou retours d'expérience pourront être fournis en appui.

Ces critères sont non-exhaustifs et leur pondération dans le choix final du candidat reste à la discrétion d'HI.

6.2 Processus de sélection :

6.2.1 Phase 1 – Analyse des offres écrites

Lors de cette première étape, les candidatures seront évaluées sur la base du dossier écrit transmis par les prestataires.

L'analyse portera notamment sur :

- Le dossier administratif complet
- La proposition financière globale,
- La méthodologie et les processus proposés,
- La composition et l'expérience de l'équipe dédiée au projet,
- La compréhension des enjeux et du contexte,
- La conformité de la réponse aux exigences du cahier des charges.

Une liste restreinte de candidats sera établie pour participer à la phase de soutenance, pendant lesquelles des discussions plus poussées ainsi qu'un dialogue compétitif pourront être menés.

6.2.2 Phase 2 – Soutenance des candidats présélectionnés

Les candidats retenus seront invités à participer à une soutenance (en présentiel de préférence), durant laquelle les points suivants seront abordés :

- Une session de questions-réponses relative à la proposition remise,
- Une démonstration ciblée de la solution proposée, incluant notamment :

  - Une maquette du portail donateurs (ou portail déjà existant avec des fonctionnalités similaires aux nôtres)
  - Une explication de l'intégration avec notre CRM Efficy et notre outil éditique
  - Une illustration des mécanismes de personnalisation selon les profils de donateurs (grand public, philanthropes, entreprises/fondations, testateurs)
  - Une présentation des fonctionnalités d'administration et de paramétrage permettant à HI de conserver son autonomie sur l'évolution du portail
  - Une présentation des dispositifs de sécurité, d'authentification et de protection des données personnelles mis en œuvre par la solution

Pour cette soutenance, les prestataires devront être représentés par les équipes opérationnelles qui interviendraient effectivement sur le projet en cas d'attribution du marché.

Handicap International n'est pas tenu d'accepter les prix les plus bas ni aucune proposition. Aucune proposition ne pourra être modifiée une fois passée la date de clôture de l'appel d'offres.

Tout soumissionnaire qui tenterait d'influencer le comité d'évaluation dans le processus d'examen, de clarification, d'évaluation et de comparaison des offres, d'obtenir des informations sur l'avancement du processus ou d'influencer Handicap International dans sa décision concernant l'attribution du contrat verrait son offre immédiatement rejetée.

7. Annulation de la procédure d'appel d'offres

En cas d'annulation de la procédure d'appel d'offres, les soumissionnaires en seront informés par Handicap International.

Une annulation peut se produire quand :

1. La procédure d'appel d'offres a été infructueuse, à savoir quand Handicap International n'a reçu aucune offre valide ou financièrement viable, voire aucune réponse du tout ;
2. Les paramètres économiques ou techniques du projet ont été fondamentalement modifiés ;
3. Des circonstances exceptionnelles ou un cas de force majeure rendent impossible l'exécution normale du projet ;
4. Toutes les offres techniquement conformes dépassent le budget disponible ;
5. Des irrégularités se sont produites dans la procédure, en particulier lorsque celles-ci ont empêché une concurrence loyale.

Handicap International ne pourra en aucun cas être passible de dommages et intérêts, de quelque nature qu'ils soient (en particulier les dommages et intérêts pour perte de profits en cas d'annulation d'un appel d'offres), même si Handicap International a été prévenu de la possibilité de dommages et intérêts.

La publication d'un avis d'achat n'engage pas Handicap International à mettre en application le programme ou le projet annoncé.

Enfin, le marché sera attribué à l'offre qui sera à la fois conforme techniquement et administrativement et la plus avantageuse sur le plan économique, si l'on tient compte de la qualité des services offerts, du prix de l'offre et cout total d'acquisition.

Date : Lieu :

Nom : Fonction :

Signature précédée de la mention « lu et approuvée » et cachet de l'entreprise :

8. ANNEXES :

- Annexe A : Le Cahier des Charges

Annexe A_Cahier des charges_Portail Donat

- Annexe B : Un formulaire vierge de candidature

ANNEXE%20B_Formulaire%20de%20cand

- Annexe C : Accord de confidentialité

ANNEXE C__Accord de confidentialité.pdf